

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
BERDASAR *SERVICE QUALITY* MENGGUNAKAN *STRUCTURAL
EQUATION MODELING* (SEM)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik**

Oleh:

YOGA ZAELANY

D 600 140 100

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
BERDASAR *SERVICE QUALITY* MENGGUNAKAN *STRUCTURAL
EQUATION MODELING* (SEM)
(STUDI KASUS: BANK JATENG SYARIAH KCPS UMS)**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

YOGA ZAELANY

D 600 140 100

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing,



Indah Pratiwi, S.T, M.T., Ph.D.

NIK.705

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
BERDASAR *SERVICE QUALITY* MENGGUNAKAN *STRUCTURAL
EQUATION MODELING* (SEM)**

OLEH:

YOGA ZAELANY

D 600 140 100

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Sabtu, 26 Mei 2018

dan dinyatakan memenuhi telah syarat

Dewan Penguji:

1. Indah Pratiwi, S.T., M.T., Ph.D. (.....)
(Ketua Dewan Penguji)
2. Muh. Djunaidi, S.T., M.T. (.....)
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Hafidh Munawir, S.T., M.Eng. (.....)
(Anggota II Dewan Penguji)

Dekan Fakultas Teknik,


Ir. Sri Sunarjono, M.T., Ph.D.
NIK. 682

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oranglain, kecuali secara tertulis yang diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan yang saya buat diatas maka saya akan pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 20 Mei 2018

Penulis



YOGA ZAELANY

D 600 140 100

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BERDASAR *SERVICE QUALITY* MENGGUNAKAN *STRUCTURAL EQUATION MODELING* (SEM)

Abstrak

Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu, untuk mengetahui indeks kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan, mengetahui pengaruh setiap dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, mengetahui pengaruh pemenuhan ekspektasi atau harapan nasabah terhadap kepuasan nasabah, serta memberikan usulan perbaikan berupa saran agar dapat meningkatkan kualitas jasa Bank Jateng Syariah KCPS UMS. Metode pada penelitian ini yaitu *Service Quality (ServQual)* dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) yaitu teknik atau metode statistika yang menguji rangkaian hubungan antara konstruk variabel terikat (dependen) terhadap konstruk variabel bebas (independen). Rangkaian setiap konstruk yaitu berasal dari indikator pada variabel dependen dan independen. Kepuasan nasabah pada pelayanan Bank Jateng Syariah KCPS UMS yaitu sebesar 56,4% nasabah puas, sebesar 5% sangat puas dan beranggapan cukup puas dengan persentase 35%, serta 3,6% nasabah merasa tidak puas. Dimensi yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Syariah KCPS UMS yaitu *reliability*, *responsiveness*, dan *Assurance*.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction, Service Quality, Structural Equation Modeling*

Abstract

The purpose of this research is to find out customer satisfaction index on service quality, to know the influence of each dimension of service quality to customer satisfaction, to know the influence of fulfillment of expectation or customer expectation to customer satisfaction, and give suggestion of improvement in the form of suggestion to improve service quality of Bank Jateng Syariah KCPS UMS. The method of this research is *Service Quality (ServQual)* with *Structural Equation Modeling* (SEM) approach that is a technique or statistical method which test the relationship between construct of dependent variable to independent variable construct. The series of each construct is derived from the indicator on the dependent and independent variables. Customer satisfaction in the service of Bank Central Java syariah KCPS UMS that is equal to 56.4% satisfied customers, 5% very satisfied and consider quite satisfied with the percentage of 35%, and 3.6% of customers are not satisfied. Dimensions that have a significant influence on customer satisfaction Bank Jateng Syariah KCPS UMS that is *reliability*, *responsiveness*, and *Assurance*.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Structural Equation Modeling*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan usaha industri ditahun 2018 saat ini terjadi peningkatan secara signifikan dari segala sektor, diantara yaitu bergerak pada sektor manufaktur atau layanan jasa. Perusahaan dituntut agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan atau produk untuk bersaing dengan perusahaan lain, bertujuan untuk dapat memikat masyarakat untuk menggunakan layanan atau produk yang ada pada masing-masing perusahaan. Berhasilnya persaingan antar sektor usaha layanan jasa perbankan ditandai dengan perusahaan dapat memenuhi kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan dan juga harus memperhatikan orientasi pada konsumen dan produk agar tercapainya loyalitas konsumen pada penyedia layanan jasa perbankan.

Salah satu masalah yang relevan yang ada pada Bank Jateng Syariah KCPS UMS yaitu terjadinya antrian yang panjang menyebabkan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan menurun. Permasalahan tersebut adalah satu hal dari banyak hal masalah yang dialami oleh nasabah dan penyedia layanan yaitu Bank Jateng Syariah KCPS UMS berupa keandalan dan fasilitas yang disediakan oleh Bank Jateng Syariah kepada nasabah. Kedua hal tersebut masuk dalam faktor dominan yang mempengaruhi pelayanan berupa *Reliability* dimana penyedia jasa dapat memberikan layanan secara akurat dan handal kepada nasabah, serta *Tangible* (berwujud) dimana penyedia layanan jasa dapat memberikan fasilitas fisik yang berwujud berupa pegawai, perkakas alat penunjang layanan, dan gedung bangunan dsb. Parasuraman, (1988) dalam (Tjiptono, 2009).

Untuk mengetahui kualitas layanan Bank Jateng Syariah KCPS UMS pada kepuasan nasabah, digunakan model *SERVQUAL* dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berfungsi mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang berguna untuk mengetahui keinginan atau ekspektasi nasabah terhadap pelayanan agar tepat dalam penyampaian jasa, (Tjiptono, 2009). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besar indeks kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan, mengetahui pengaruh setiap dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, mengetahui pengaruh pemenuhan ekspektasi atau harapan nasabah terhadap kepuasan nasabah, serta memberikan usulan perbaikan berupa saran agar dapat meningkatkan kualitas jasa Bank Jateng Syariah KCPS UMS.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan di Bank Jateng Syariah KCPS UMS. Untuk mendapatkan hasil penelitian, maka dilakukan pengamatan hasil olah data dari *software* SPSS 24 dan Amos 24. Data yang diolah yaitu data hasil pengisian kuesioner 1 dan kuesioner 2 oleh responden. Data jumlah mahasiswa pengguna Bank Jateng Syariah KCPS UMS yang digunakan untuk membuat kerangka sampel. Pada penelitian ini menggunakan metode atau teknik sebagai berikut:

2.1 *Directly Reported Satisfaction*

Menurut Kotler, (1996) dalam (Tjiptono, 2009) *Directly Reported Satisfaction* adalah pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan secara langsung kepada pelanggan melalui ungkapan pertanyaan dalam bentuk lisan maupun tertulis dengan kriteria seperti tertentu.

2.2 *Structural Equation Modeling (SEM)*

Langkah-langkah dalam menganalisis model SEM, diantaranya mempunyai urutan tahapan seperti penjelasan berikut ini, (Ferdinand, 2002):

1. Pengembangan Model Teoritis

Pengembangan model teoritis merupakan penggunaan landasan teoritis yang kuat yang digunakan sebagai dasar dari perancangan model SEM.

2. Penyusunan Diagram Alur

Penyusunan Model dari teori yang digunakan sebagai landasan penelitian untuk disusun menjadi diagram alur untuk model SEM, dari indikator setiap variabel.

3. Mengkonversi Diagram Alur ke dalam persamaan Model

Setelah konstruk disusun menjadi sebuah model struktural dalam, selanjutnya dilakukan konversi model struktural ke persamaan model SEM.

4. Pemilihan Matrik *Input* dan Model Estimasi

Memilih Matrik *input* dan teknik estimasi pada SEM yaitu matrik varian dan kovarian, serta matrik korelasi pada data masukan seluruh estimasi. Kemudian memilih model estimasi pada SEM.

5. Analisa Kemungkinan Muncul Masalah Identifikasi

Mengidentifikasi model yang dibuat atau disusun, dimana model tidak dapat mengestimasi hasil dan tidak menghasilkan informasi yang ditampilkan.

6. Evaluasi *Goodness Of Fit*

Mengevaluasi hasil dengan cara pengujian kesesuaian statistika, uji validitas dan uji reliabilitas. Pada pengujian kesesuaian statistik dilakukan dengan pengujian berdasarkan pada kriteria *fit index*, diantaranya Uji normalitas data, *Outliers*, *Multicollinearity* dan *singularity*, serta nilai *cut off value*.

7. Interpretasi Model dan Modifikasi Model

Penginterpretasian model dilakukan dengan menguji hipotesis penelitian dan memperbaiki model, jika belum memenuhi persyaratan pada kriteria pengujian.

2.3 *Fishbone Diagram*

Menurut (Faatimah, 2017) Diagram sebab akibat atau *fishbone diagram* berfungsi memaparkan faktor pengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan serta dapat melihat sebab-akibat dari permasalahan diteliti secara kualitatif. Selain itu, dapat diketahui faktor dominan secara rinci.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Deskriptif *Directly Reported Statisfaction*

Berikut merupakan hasil olah data tingkat kepuasan nasabah Bank Jateng Syariah KCPS UMS dengan statistik deskriptif menggunakan *Software SPSS 24*.

Tabel 1 Hasil Tingkat Kepuasan Nasabah

Tingkat Kepuasan Nasabah				
Keterangan	Nilai	Frequency	Percent	Valid Percent
Sangat Tidak Puas	1,00	0	0	0
Tidak Puas	2,00	5	3,6	3,6
Cukup Puas	3,00	49	35,0	35,0
Puas	4,00	79	56,4	56,4
Sangat Puaas	5,00	7	5,0	5,0
Total		140	100,0	100,0

Berdasarkan hasil survei yang diperoleh dari 140 responden, bahwa nasabah Bank Jateng Syariah KCPS UMS merasakan puas pada layanan dengan indeks persentase 56,4%, sangat puas sebesar 5% dan beranggapan cukup puas dengan indeks persentase 35%, serta nasabah merasa tidak puas sebanyak 3,6%.

3.2 Analisis *Structural Equation Modeling (SEM)*

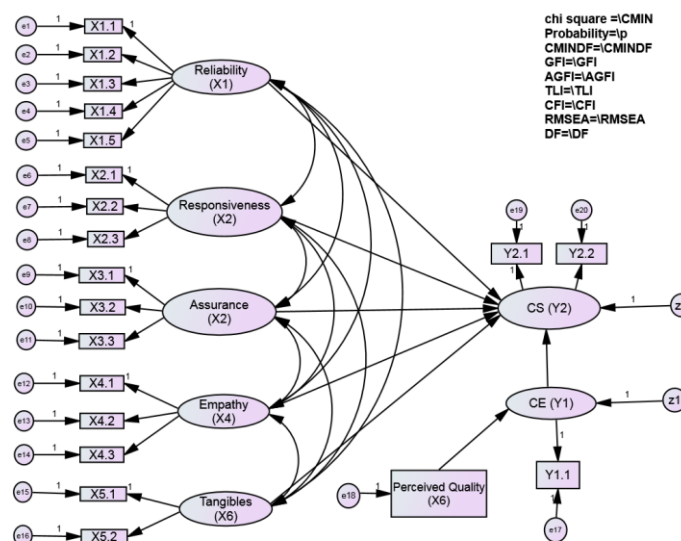
1. Pengembangan Model Teoritis

Berdasarkan teori yang ada dapat dikembangkan untuk penyusunan model *structural equation modeling* yaitu bahwa kepuasan pelanggan pada industri jasa sangat dipengaruhi oleh aspek kualitas pelayanan, mengingat bahwa

produk pada industri jasa bank merupakan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada nasabah. Pemenuhan keinginan atau harapan pelanggan merupakan salahsatu aspek penting dalam industri jasa, karena jika konsumen merasa keinginan atau harapannya dapat dipenuhi maka tercipta rasa nyaman dalam menggunakan layanan jasa dan akhirnya tercipta kepuasan pelanggan.

2. Penyusunan Diagram Alur (*Path Diagram*)

Dari teori yang sudah dijelaskan, dapat dibuat hubungan kausalitas dengan susunan konstruk pada model yaitu pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1 *Structural Equation Modeling*

3. Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan

Berikut ini merupakan Persamaan *structural model* dari model SEM yang dibuat menggunakan *software* AMOS 22:

$$\eta_1 = \gamma_{11} \xi_6 + \zeta_1 \dots \dots \dots (1)$$

$$\eta_2 = \beta_{21} \eta_1 + \gamma_{21} \xi_1 + \gamma_{2.2} \xi_2 + \gamma_{2.3} \xi_3 + \gamma_{2.4} \xi_4 + \gamma_{2.5} \xi_5 + \zeta_2 \dots \dots \dots (2)$$

4. Memilih Masukan Matriks dan Estimasi Model

Matriks *input* yang digunakan untuk operasi SEM yaitu matriks *input* kovarian karena melakukan pengujian hubungan kausalitas antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Cara estimasi yang dipilih pada model yaitu teknik *maximum likelihood estimation* dimana terpenuhinya syarat sampel dalam penelitian ini berjumlah 140 sampel.

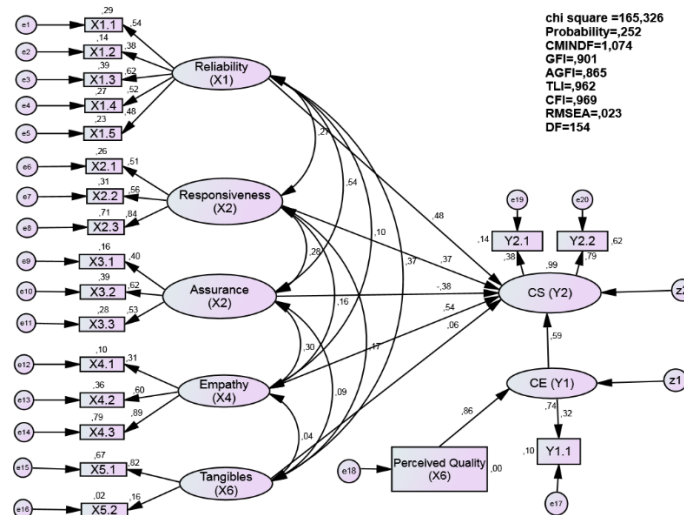
5. Analisis atau Identifikasi Model Struktural

Identifikasi model dapat dilihat pada *output* model pada *notes for model* pada software AMOS 22. Hal tersebut dapat dilihat dengan hasil pada tabel 2:

Tabel 2 Hasil *Output* Catatan Model SEM

Perhitungan Derajat Kebebasan	
Jumlah Sampel Komen	210
Jumlah Estimasi Parameter	56
Derajat kebebasan (DF) (210 - 56)	154

Hal lain yang dapat membuktikan bahwa model tidak terindikasi *Identification Problem* yaitu model dapat memunculkan hasil *standardized estimation* seperti pada tampilan gambar 2:



Gambar 2 *Output Standardized Estimation Model*

6. Evaluasi *Goodness of Fit*

Evaluasi digunakan agar terpenuhinya kriteria *Goodness of fit* pada penelitian yaitu nilai normalitas dan linearitas *Assessment of normality* (*Univariate* dan *Multivariate*) yaitu 1,206. Nilai tersebut masih dalam jarak kurang lebih $\pm 2,58$ dapat dikatakan termasuk kategori distribusi normal.

Uji *outlier* dengan melihat nilai *mahalanobis d-squared* > *Chi-Square*; dengan DF (banyaknya pertanyaan), tingkat signifikansi 0,001. Pada penelitian ini menggunakan 20 indikator pengukuran maka didapat nilai *Chi-Square* pada DF yaitu 45.315 (tabel *chi-square*). Dari hasil yang sudah diolah didapatkan nilai tertinggi yaitu pada *observation number* 11 dengan nilai yaitu 35,870. Nilai

Mahalanobis d-squared $35,870 < 45.315$ sehingga dapat dikatakan bahwa data tidak terindikasi *outlier*.

Uji validitas menggunakan validitas konvergen yaitu dengan cara melihat hasil *output* Amos 22 pada *Regression weigh*, yaitu setiap indikator memiliki $C.R > 2.SE$, Dari hasil yang diperoleh, seluruh indikator mempunyai $C.R > 2.SE$, maka dapat dikatakan indikator yang digunakan valid dan dapat mengukur konstruk dari model SEM.

Uji reliabilitas model dilakukan dengan cara Pengujian *composite reliability* model memenuhi reliabel apabila nilai $> 0,7$ atau nilai *composite reliability* diantara 0,4 s/d 0,6 masih dapat diterima dalam kategori sedang. Pada tabel 3 merupakan hasil dari *composite reliability* yang sudah diolah:

Tabel 3 Hasil Pengolahan *Composite Reliability*

Dimensi	Composite Reliability	Kriteria
Reliability	0,638927	Handal
Responsiveness	0,680357	Handal
Assurance	0,523213	Handal
Empathy	0,648991	Handal
Tangible	0,422271	Handal
Customer Expectation	0,525839	Handal
Customer Statisfaction	0,547068	Handal

Dari hasil yang sudah diolah dapat dilihat bahwa hasil *composite reliability* mempunyai nilai $> 0,4$. Maka semua konstruk dimensi yang dibuat dapat diandalkan dan mempunyai ksesuaian cukup baik dengan model SEM.

Berikut ini merupakan hasil nilai kriteria *goodness-of-fit* model yang dihasilkan oleh model SEM yang tertera di tabel 4:

Tabel 4 *Output Uji Goodness of fit*

Indikator	Hasil Nilai Model	Cut Off Value	Keterangan
Chi-Square	165,326	$\leq 183,959$ dimana Chi-Square untuk DF 154; Taraf Sig 5%	Baik
Probabilitas	0,252	$\geq 0,05$	Baik
RMSEA	0,023	$\leq 0,08$	Baik
GFI	0,901	$\geq 0,90$	Baik
AGFI	0,865	$\geq 0,90$	Marjinal
DF	154	Diharapkan besar	Baik
TLI	0,969	$\geq 0,95$	Baik
CFI	0,962	$\geq 0,95$	Baik

Hasil pengolahan data dari model SEM kepuasan nasabah pada pelayanan Bank Jateng Syariah KCPS UMS menunjukkan bahwa model dan data yang diperoleh *fit*.

7. Interpretasi dan Modifikasi Model SEM

Model yang dibuat telah memenuhi seluruh kriteria yang disyaratkan, sehingga tidak perlukan modifikasi model SEM. Model yang telah dibuat cocok dan *fit* untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan pelanggan Bank Jateng Syariah KCPS UMS.

Interpretasi dari model SEM yaitu menguji atau membuktikan hipotesis penelitian diantaranya:

H0: Tidak ada pengaruh

H1: Ada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah

H2: Ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah

H3: Ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah

H4: Ada pengaruh *empathy* terhadap kepuasan nasabah

H5: Ada pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan nasabah

H6: Ada pengaruh pemenuhan keinginan nasabah terhadap kepuasan nasabah

Hipotesis terbukti diterima dan signifikan apabila nilai $CR > 1,654808$ (T-Tabel dimana $P = 0,05$; $df = 154$) dan $P < 0,05$. Berikut ini merupakan hasil pengolahan data *regression weights* dari model SEM:

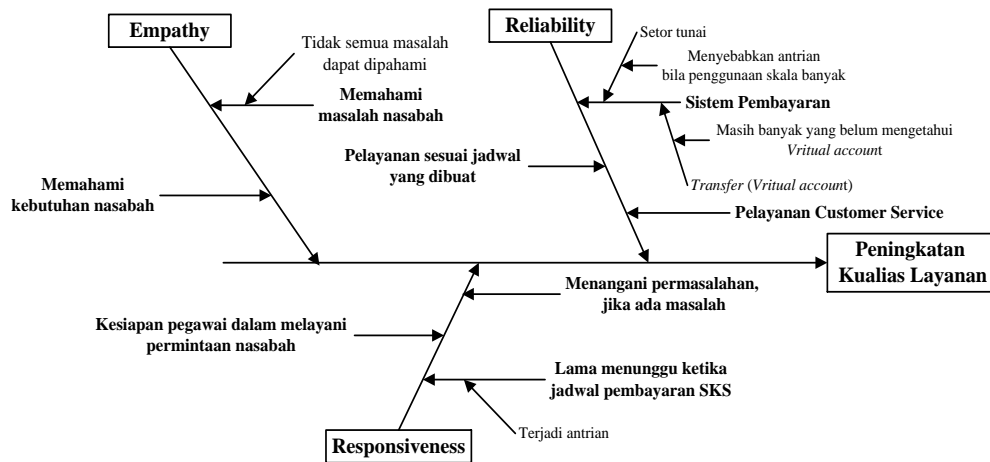
Tabel 5 Hasil *Regression Weights* Model SEM

Regression Weight	Estimasi	S.E	C.R	P	T-tabel	Pengaruh %	Keterangan
CS <--- Reliability	,233	,110	2,116	,034	1,654808	23,3%	Diterima
CS <--- Responsiveness	,184	,074	2,492	,013	1,654808	18,4%	Diterima
CS <--- Assurance	-,246	,159	-1,546	,122	1,654808	-	Ditolak
CS <--- Empathy	,418	,172	2,435	,015	1,654808	41,8%	Diterima
CS <--- Tangibles	,019	,060	,320	,749	1,654808	-	Ditolak
CS <--- CE	,564	,217	2,599	,009	1,654808	56,4%	Diterima

Dari hasil yang diperoleh pada tabel 5 dapat dikatakan dimensi yang berpengaruh signifikan untuk membangun kepuasan nasabah Bank Jateng Syariah KCPS UMS yaitu *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *customer expectation*. Kemudian untuk variabel *assurance* dan *tangibles* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan.

3.3 Analisis *Fishbone Diagram*

Dari pokok bahasan dan faktor-faktor yang ada, dapat dibuat fishbone diagram seperti pada gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 3 *Fishbone Diagram* Peningkatan kualitas Layanan

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari analisa olah data yang sudah dilakukan pada tahapan bahasan sebelumnya, dapat disimpulkan:

1. Indeks kepuasan nasabah Bank Jateng Syariah KCPS UMS terhadap kualitas pelayanan yang ada saat ini yaitu nasabah merasa puas 56,4%, sangat puas sebesar 5%, cukup puas 35%, serta nasabah merasa tidak puas sebanyak 3,6%.
2. Dimensi yang berpengaruh secara signifikan pada kualitas layanan Bank Jateng Syariah KCPS UMS terhadap kepuasan nasabah yaitu pada dimensi *reliability* sebesar 23,3%, *responsiveness* sebesar 18,4% serta *empathy* sebesar 41,8% dan selebuhnya dipengaruhi oleh faktor lain selain variabel pada penelitian ini.
3. Terdapat pengaruh signifikan antara pemenuhan ekspektasi nasabah terhadap kepuasan konsumen Bank Jateng Syariah KCPS UMS sebesar 56,4%.

4.2 Saran

Dari hasil penelitian yang sudah didapatkan, dapat diberikan saran untuk tindakan perbaikan diantaranya:

1. Memperhatikan faktor dimensi *reliability* diantaranya:
 - b. Melakukan pelayanan kepada nasabah sesuai jadwal yang telah dibuat.
 - c. Meningkatkan kinerja pelayanan *teller* dan *Customer Service* kepada nasabah

- d. Meningkatkan elektabilitas dan memasarkan sistem layanan pembayaran yang terbaru pada saat ini, yaitu *virtual account* kepada nasabah. Karena masih banyak nasabah yang belum banyak yang mengenal fitur tersebut.
1. Memperhatikan faktor dimensi *responsiveness* diantaranya:
 - a. Penggunaan fitur *virtual account* bagi mahasiswa untuk pembayaran SKS, karena dapat mengefektifkan waktu dan mengefisiensikan tenaga kerja yang ada pada Bank Jateng Syariah KCPS UMS.
 - b. Memberikan pelatihan *soft skill* maupun *hard skill* pada pegawai baru agar dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
 2. Memperhatikan faktor *empathy* diantaranya:
 - a. Pegawai lebih mendekati nasabah dan punya kemampuan menangani hal tak terduga, serta dapat membaca keinginan nasabah (proses personalisasi).
 - b. Berkomunikasi secara jelas dengan menggunakan bahasa yang positif dan meningkatkan interaksi kepada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatimah, Siti. 2017. Analisis *Service Quality* Menggunakan Metode *Fishbone Diagram*. Jurnal Manajemen Pemasaran Universitas Telkom, Vol.3, No.2, Agustus: 193-199.
- Ferdinand, Agusty. 2002. *Structural Equation Modeling* dalam Penelitian Manajemen. Semarang: FE-UNDIP.
- Tjiptono, Fandi & G. Chandra. 2009. *Service Quality and Statisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.